ONTARIO

Ministry of Agriculture, Food and Rural Affairs

| central site | feedback | search | site map | français |

HOME | WHAT'S NEW | CALENDAR | PRODUCTS | NEWS RELEASES

FACTSHEET

Agdex#: 057 Publication Date: 11/96

Order#: 96-017 Last Reviewed: 04/97

Title: Volunteers: The Heart of Community Organizations

Division: Agriculture and Rural

History: Replaces #92-039 -- "Volunteers: The Heart of Community Organizations"

Written by: Jane Muegge and Nancy Ross

Table of Contents

- Volunteers - An Important Resource
- Benefits Volunteers Bring To The Organization
- Why Do People Volunteer?
- What Is Motivation?
- Four Methods of Motivating People
- Motivating Environments
- Motivating a Motivator
- "Rights" of a Volunteer
- "Responsibilities" of a Volunteer
- Recognition - Who Needs It?
- References

Volunteers - an important resource

Volunteers are the most important resource community organizations have. The ability of people to work willingly together for the betterment of their community and themselves is a valuable resource.

The image of the volunteer has changed over time. Gone is the stereotype of the middle-aged housewife with time on her hands. Now volunteers come from all walks of life: they may be a teenager learning to manage responsibility by caring for wounded wildlife, an

executive sharing management skills with a community group or a retiree enjoying a new friendship as a volunteer reader at the community library.

Ideally, volunteers find the donation of their time and energy a meaningful experience for themselves as well as for the organization. A true win/win situation.

| Top of Page |

Benefits volunteers bring to the organization

- credibility – volunteers have fewer vested interests, making them a valuable public relations asset
- objectivity – especially in the delivery of services
- refreshed energy
- specialized skills and knowledge
- public opinion on important issues
- new ideas to enrich the existing program
- flexibility to focus intently on a particular task or issue
- constructive criticism and feedback
- fresh perspectives – "new blood" can keep an organization alive
- ability to lessen the overall workload
- capacity to expand services
- immediate access to the community

| Top of Page |

Why do people volunteer?

- to help others and contribute to the community
- to use skills in a new setting
- to find new friends and new relationships
- to develop a sense of accomplishment and self-worth
- to learn new skills
- to meet requirements of a course or program
- to challenge themselves
- to work for a cause
- to gain recognition for their abilities
- to help improve the quality of community life

| Top of Page |

What is motivation?

There is no great trick to motivation... It's simply finding out what people like to do — and can do well — and then letting them do it.

Motivation is like:

a watch – it takes a few minutes to wind but then it can run by itself for days

a shot of adrenaline – it picks you up when your energy is low and gets you over the hurdles

a flower – it blossoms with care and dies with overworking

a ball – it needs help to keep it bouncing

People are motivated when they understand and value the payoffs.

| Top of Page |

Four methods of motivating people

1. Provide a reason for people to participate in your organization.
2. Provide recognition.
3. Provide goals that are clearly defined and communicated.
4. Conduct stimulating meetings.

Motivation is a very individual and internal concept. It's a person's drive to satisfy one of their needs. It's very much a two-way street. When volunteers and the organization are highly motivated, the organization accomplishes:

- goals
- short-term plans
- teamwork
- payoffs for the organization

In return the volunteer receives:

- recognition
- interesting jobs
- responsibility
- achievements

You can't force people to do something that they're

not interested in.

| Top of Page |

Motivating environments

A volunteer needs:

- to know what to do
- to know how to do it
- to be able to do it
- to agree to the task

Work given to a volunteer must be work that the volunteer wants to do.

Help volunteers discover their uniqueness...

.....then help them move from one comfort level to another comfort level. Help them through the discomfort level.

You want to keep morale and motivation in high gear at all times. Some ways to do this:

1. Try to be available.
2. Let volunteers know they can contact you.
3. involve staff and volunteers in your meetings.
4. Never belittle your staff or volunteers.
5. When you do need to reprimand, time it carefully:
    - reprimand as soon after the problem as possible
    - choose a neutral location
    - be specific in telling people what they did wrong
    - shake hands, touch them and tell them how much you value them
    - build back their self-confidence and self-esteem by praising their good qualities
    - realize when the reprimand is over
6. Don't play favorites.
7. Be sensitive to people.
8. Give honest and sincere praise.
9. Listen to others' viewpoints and ideas.

10. Delegate but don't dump.
11. Continually keep your staff, volunteers and yourself growing.

| Top of Page |

Motivating a motivator

A manager of volunteers is one who establishes and maintains a creative climate. Within this climate, volunteers choose to work co-operatively toward the accomplishment of goals and objectives which are compatible with personal and organizational values.

The failure to perceive what people really want and need is the biggest motivational problem.

Be sure to use supervision or the buddy system regularly to be a source of support, assurance and redirection for yourself.

Because you, the manager of volunteers, truly care about others, you have a responsibility to care for yourself so that you will have energy, strength and resources to be there when they need you.

| Top of Page |

"Rights" of a volunteer

The Right:

- to be treated as a co-worker, not just free help
- to a suitable assignment with consideration for personal preference, temperament, education and skills
- to a well-planned program of training and supervision
- to a continuing education on the job and the follow-up to initial training... training for a greater responsibility
- to sound guidance and direction
- to promotion and a variety of experience through advancement to assignments with more responsibility
- to be heard, to have a part in planning, to feel free to make suggestions, and to have respect shown for an honest opinion
- to recognition in the form of promotion and rewards, and through day-to-day experience of appreciation

| Top of Page |

"Responsibilities" of a volunteer

The Responsibility:

- to be sincere in the offer of service and believe in the value (worth) of the job to be done
- to be loyal to the organization and the staff with whom they work
- to maintain the dignity and integrity of the organization with the public
- to understand the job he or she undertakes
- to carry out duties promptly and reliably to the best of their ability
- to be willing to learn and participate in orientation and training programs, and to continue to learn on the job
- to accept the guidance and decisions of the co-ordinators of volunteers
- to maintain a smooth-working relationship with others and stay within the bounds of the volunteer placement description
- to contribute to supervision by self-evaluation and willingness to ask

The rights of the volunteer may be seen as the responsibility of the organization and the responsibility of the volunteer as the rights of the organization.

The organization is responsible for making sure that volunteers are treated well. In return, the organization benefits by getting extra effort and good quality work from the volunteer.

Understanding why a person wants to volunteer will help determine the best job placement.

| Top of Page |

Recognition – who needs it?

Volunteers are very special people whose donation of time and effort warrants special consideration. They should always be encouraged to grow, learn and seek fulfillment as they help an organization, even if it means accepting the reality that not everyone is perfect for every job.

FORMAL RECOGNITION – is important to the volunteer. Other people need to be told of their goodness (i.e., at banquets, in press releases, etc.).

INFORMAL RECOGNITION – is even more important. It takes place on a one-to-one basis and is done through personal meetings, telephone calls, letters, etc.

Recognition can be likened to an iceberg. The formal recognition is visible by all above the waterline. The informal is the large mass below the water. It's a much greater area to respond to.

Recognition and encouragement are essential to stimulating and maintaining active involvement. You need to be:

SPONTANEOUS – express the appreciation/recognition on the spot. If you wait until later in the day or year, you've lost most of its motivating force.

SINCERE – phoniness is worse that saying nothing.

SPECIFIC – speaking in generalities doesn't let people know if you really are sure what they've done.

THANKFUL – a handshake, pat on the back

USE NON-VERBAL COMMUNICATION – Your expression on your face, all your body language should smile and applaud.

CREATIVE – use a variety of approaches to find ways to recognize volunteers.

ABLE TO LAUGH – be human!

There are thousands of ways to recognize people for their efforts... a smile, a thank-you for..., newsletter/press releases, reimbursement of expenses when possible, name tags, letters of appreciation, banquets, special occasion cards, calendars, baby-sitting services, a picnic.....

Brainstorm Ideas – List Their Hobbies and Interests

- What do they read?
- How do they dress?
- Do they like to cook?
- What have they mentioned in conversation?
- What time are they available?
- Do they like sports?

These areas will reveal new forms of recognition that are creative, appropriate and user-friendly.

| Top of Page |

References

Motivating Volunteers. Moore, Larry, F. Vancouver Volunteer Centre, 1985.

Skills for Working Together. Pennsylvania State University, University College of Agriculture Co-operative Extension Services.

Volunteer/Staff/Client Relationships. Ontario Association of Volunteer Bureaus/Centres, Toronto, Ontario.

Volunteers: How to Find Them, How to Keep Them. 2nd ed., Vancouver Volunteer Centre, 1990.

This Factsheet was authored by: Jane Muegge, Rural Community Advisor and Nancy Ross, Rural Community Advisor

| Top of Page |

| Rural Affairs Home Page |

| Central Site | Feedback | Search | Site Map | Français |
| Home | What's New | Calendar | Products | News Releases |

Ontario
This site maintained by the Government of Ontario, Canada

This information is provided as a public service, but we cannot guarantee that the information is current or accurate.
Readers should verify the information before acting on it.

Feedback and technical inquiries to: rural@omafra.gov.on.ca
Queen's Printer for
© Copyright 2001 Ontario
Last Updated: January 26, 2001

ONTARIO ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales
| site principal | commentaires | recherche | plan du site | english |
PAGE D'ACCUEIL | NOUVEAUTES | CALENDRIER | PRODUITS | COMMUNIQUES

FICHE TECHNIQUE
ISSN 1198-7138 Complément de la Relève pour l'Ontario

Agdex: 057 Date de publication: 12/96
Commande no. 96-018 Dernière révision:

Titre: Le bénévole: force vive des organisations communautaires

Division: Agriculture et Affaires rurales
Situation: Traduction de la fiche no 96-017, «The Heart of Community Organizations »
Rédacteur: Jane Muegge et Nancy Ross

Table des matières

1. Introduction
2. Apport des bénévoles à l'organisation
3. Pourquoi faire du bénévolat?
4. Qu'est-ce que la motivation
5. Milieu motivant
6. Motiver un motivateur
7. Sources de référence

Introduction

Les bénévoles sont la ressource la plus importante qu'aient les organisations communautaires. L'aptitude des gens à travailler ensemble avec coeur à l'enrichissement de leur collectivité et à leur épanouissement personnel est quelque chose de précieux.

Le portrait du bénévole a évolué au fil des années. Fini le stéréotype de la femme au foyer qui, à un certain âge, se retrouve avec beaucoup de temps à elle. De nos jours, les bénévoles sont des personnes de toutes conditions sociales : depuis l'adolescent ou l'adolescente qui apprend à devenir responsable en prenant soin d'animaux blessés, jusqu'au cadre qui fait bénéficier un groupe de ses compétences en gestion, en passant par la personne retraitée qui prend plaisir à son nouveau rôle de lecteur ou de lectrice à la bibliothèque municipale.

Idéalement, le bénévole a le sentiment que le temps et l'énergie qu'il consacre à l'organisation profitent à cette dernière tout en lui permettant de vivre une expérience enrichissante sur le plan personnel. L'activité ne fait alors que des gagnants.

| Haut de la page |

Apport des bénévoles à l'organization

- crédibilité - du fait qu'ils ont peu d'intérêts financiers dans l'organisation, les bénévoles sont un atout sur le plan des relations publiques;
- objectivité - au niveau surtout de la prestation de services;
- vigueur nouvelle;
- compétences et connaissances spécialisées;
- opinion publique sur des sujets importants;
- idées nouvelles propices à l'enrichissement des programmes existants;
- souplesse favorable à la concentration sur une activité ou un problème donné;
- critique et opinion constructives;
- points de vue nouveaux - le « sang neuf » contribue à maintenir la vitalité d'une organisation;
- possibilité de partager la charge de travail;
- possibilité d'étendre les services offerts;
- contact immédiat avec la collectivité.

| Haut de la page |

Pourquoi faire du bénévolat?

- pour aider les autres et participer au mieux-être de la collectivité;
- pour mettre ses compétences à profit dans un cadre nouveau;
- pour acquérir une expérience de travail;
- pour se faire des amis, connaître des gens;
- pour se réaliser et avoir le sentiment de sa propre valeur;
- pour acquérir de nouvelles compétences;
- pour respecter les exigences d'un cours ou d'un programme;
- pour se lancer un défi;
- pour travailler à une cause;
- pour faire reconnaître ses talents;
- pour contribuer à améliorer la qualité de vie au sein de la

collectivité.

| Haut de la page |

Qu'est-ce que la motivation?

Il n'y a pas vraiment de secret à la motivation... il s'agit simplement de laisser faire aux gens ce qu'ils aiment et sont capables d'accomplir.

On peut comparer la motivation à :

une montre - une fois qu'on a pris le temps de la remonter, elle fonctionne d'elle-même pendant des jours;

une poussée d'adrénaline - elle vous donne l'énergie qui vous manque et vous permet de franchir des obstacles;

une fleur - elle s'épanouit quand on en prend soin et meurt quand on la néglige;

une balle - elle a besoin d'aide pour rebondir.

Les gens sont motivés dans la mesure où ils voient et apprécient ce que l'activité leur apporte.

Quatre moyens de motiver les gens :

1. Donnez-leur une raison de prendre part à vos activités.
2. Reconnaissez leur apport.
3. Soyez clair dans l'établissement et la communication des objectifs.
4. Organisez des séances de motivation.

La motivation est une force intérieure très personnelle. Elle donne à chacun l'élan nécessaire pour répondre à ses besoins.

C'est un peu comme une rue à double sens. Lorsque la motivation est grande chez les bénévoles et au sein de l'organisation, cette dernière :

- atteint ses objectifs,
- réalise ses plans à court terme,
- bénéficie du travail d'équipe,
- profite du résultat final;

de son côté, le bénévole :

- récolte de la reconnaissance,
- fait un travail intéressant,
- acquiert des responsabilités,
- a un sentiment d'accomplissement.

On ne peut forcer les gens à accomplr des tâches qui ne les intéressent pas.

| Haut de la page |

Milieu motivant

Il faut que le bénévole :

1. sache quoi faire;
2. sache comment s'y prendre;
3. soit à la hauteur de la tâche;
4. soit disposé à faire ce qu'on lui demande.

Avant de confier un travail à un bénévole, il faut s'assurer que c'est ce qu'il veut faire.

Aidez le bénévole à découvrir sa spécificité...

... puis aidez-le à passer d'un niveau de confiance à un niveau de confiance supérieur. Aidez-le pendant ses périodes d'hésitation.

Il faut constamment entretenir le moral des troupes et stimuler leur motivation. Voici des trucs pour y parvenir :

1. Essayez de vous tenir disponible.
2. Invitez les bénévoles à communiquer avec vous.
3. Faites assister salariés et bénévoles à vos réunions.
4. Ne dépréciez *jamais* ni vos salariés ni vos bénévoles.
5. Quand il vous faut réprimander quelqu'un, choisissez le moment avec soin :

   - ne tardez pas à le faire;
   - faites-le en terrain neutre;
   - soyez précis dans la formulation du problème;
   - touchez à la personne ou serrez-lui la main et dites-lui combien son apport vous est précieux;
   - rebâtissez sa confiance et son estime de soi en louant ses qualités;

6. sachez reconnaître quand la réprimande a assez duré.

7. Ne faites pas de favoritisme.
8. Soyez sensible aux autres.
9. Soyez honnête et sincère dans vos compliments.
10. Soyez réceptif aux points de vue et opinions exprimés.
11. Déléguez sans toutefois vous décharger de vos obligations.
12. Veillez constamment à votre croissance personnelle ainsi qu'à celle des employés et des bénévoles.

| Haut de la page |

Motiver un motivateur

Il appartient à la personne qui dirige les bénévoles de créer *et* de maintenir un climat de créativité qui permette aux bénévoles d'unir leurs efforts et de concourir à l'atteinte de buts et d'objectifs compatibles avec leurs valeurs personnelles et celles de l'organisation.

Le principal obstacle à la motivation vient de l'incapacité à cerner ce que les gens recherchent et ce dont ils ont besoin.

Supervisez les bénévoles ou créez entre eux et vous un sentiment de complicité afin qu'ils vous accordent leur appui, vous donnent de l'assurance et contribuent à votre ressourcement.

Le fait même que vous vous souciez des autres vous oblige à vous ménager afin d'avoir encore l'énergie, la force et les ressources nécessaires pour répondre à l'appel lorsqu'on aura besoin de vous.

Les droits du bénévole

Le bénévole a le droit :

- d'être traité comme un collègue, et non comme quelqu'un qui travaille gratuitement;
- de se voir confier une tâche compatible avec ses préférences personnelles, son tempérament, sa formation et ses compétences;
- de suivre un programme de formation bien structuré et d'être supervisé;
- de se perfectionner en cours d'emploi et de revoir les connaissances acquises lors des séances de formation initiales afin d'accéder à des responsabilités accrues;
- d'être guidé et orienté intelligemment;
- d'obtenir de l'avancement et de vivre une gamme d'expériences par des promotions lui conférant davantage de responsabilités;

- d'être entendu, d'avoir voix au chapitre pour ce qui est de la planification, de se sentir libre de faire des suggestions, de voir ses opinions accueillies avec respect;
- de se voir exprimer de la reconnaissance sous forme de promotions et de gratifications ou de marques d'appréciation s'inscrivant dans le quotidien.

Les devoirs du bénévole

Le bénévole a le devoir :

- d'être sincère dans le service qu'il rend et de croire en la valeur (le bien-fondé) des tâches qu'il accomplit;
- d'être loyal envers l'organisation et son personnel;
- d'entretenir auprès du public l'image de dignité et d'intégrité de l'organisation;
- de comprendre le travail qu'on lui confie;
- d'accomplir ses tâches promptement, de façon fiable, au mieux de ses capacités;
- d'être disposé à apprendre et à participer à des programmes d'orientation et de formation, et de continuer à se perfectionner en cours d'emploi;
- d'accepter les conseils et les décisions des coordinateurs;
- d'entretenir des rapports de travail harmonieux avec les autres et de respecter les limites de ses responsabilités;
- de faciliter la supervision en se prêtant à des auto-évaluations et en ne craignant pas de poser des questions.

On peut percevoir les droits du bénévole comme les devoirs de l'organisation, et les devoirs du bénévole comme les droits de l'organisation.

L'organisation a le devoir de veiller à ce que ses bénévoles soient bien traités. C'est d'ailleurs le meilleur moyen pour elle d'amener ces derniers à fournir des efforts supplémentaires et à faire du bon travail.

Quand on comprend ce qui incite une personne à faire du bénévolat, on est plus à même de lui confier des tâches qui lui conviennent.

LA RECONNAISSANCE - Est-elle vraiment nécessaire?

Les bénévoles sont des gens de valeur qui méritent qu'on leur témoigne de la gratitude pour le temps et l'énergie qu'ils consacrent à l'organisation. Le bénévole devrait toujours être encouragé à profiter de ses activités au sein de l'organisation pour s'améliorer,

apprendre et se réaliser, même si cela oblige parfois à accepter le fait qu'on puisse bien ne pas avoir affaire au candidat idéal pour le poste.

TÉMOIGNAGES OFFICIELS - Un tel témoignage de reconnaissance est important pour le bénévole. Sa bonté mérite d'être soulignée publiquement (notamment au cours de banquets ou de conférences de presse).

TÉMOIGNAGES DÉNUÉS DE CARACTÈRE OFFICIEL - Cette forme de témoignage de reconnaissance est encore plus importante. Elle consiste à remercier le bénévole individuellement au moyen d'une rencontre, d'un appel, d'une lettre, etc.

On peut comparer l'expression de la reconnaissance à un iceberg. Les témoignages officiels constituent la partie visible de l'iceberg et les témoignages tout simples, l'importante masse immergée. Cette analogie illustre bien quel type de manifestation mérite le plus d'efforts.

Les marques de reconnaissance et d'encouragement sont essentielles à la motivation et au maintien d'une participation active. Voici des points importants sur la façon d'exprimer cette reconnaissance :

SOYEZ SPONTANÉ - Exprimez votre gratitude ou votre reconnaissance sur-le-champ. Les paroles qui viennent plus tard dans la journée ou l'année perdent l'essentiel de leur pouvoir motivateur.

SOYEZ SINCÈRE - Il vaut mieux se taire qu'être faux.

SOYEZ PRÉCIS - Un discours trop vague ne donne pas à l'interlocuteur l'impression que vous êtes bien au fait de ses réalisations.

MONTREZ-VOUS RECONNAISSANT - Par une poignée de main, un petit compliment.

UTILISEZ LE LANGAGE NON VERBAL - Illuminez votre visage d'un sourire, ajoutez de l'expression à votre physionomie, à vos gestes.

SORTEZ DES SENTIERS BATTUS - Recourez à diverses méthodes pour souligner l'apport des bénévoles.

SOYEZ CAPABLE DE RIRE - Soyez humains!

Il y a une foule de moyens de saluer les efforts des gens. En voici quelques-uns : sourire, mot de remerciement, bulletin,

communiqué, remboursement des dépenses lorsque cela est possible, insigne d'identité, lettre d'appréciation, banquet, carte soulignant une occasion spéciale, calendrier, service de garderie, pique-nique...

Suggestions de remue-méninges : Dressez la liste des passe-temps des bénévoles et des choses qui les intéressent.

Que lisent-ils?
Comment s'habillent-ils?
Qu'aiment-ils cuisiner?
Qu'ont-ils mentionné au hasard d'une conversation?
Quels sont leurs moments libres?
Aiment-ils les sports?

Les réponses à ces questions vous permettront de découvrir des moyens de témoigner votre reconnaissance avec chaleur et créativité.

| Haut de la page |

Sources de référence

Volunteers: How to Find Them, How to Keep Them. Deuxième édition, Vancouver Volunteer Centre, 1990.

Moore, Larry F. *Motivating Volunteers*. Vancouver Volunteer Centre, 1985.

Skills for Working Together. Pennsylvania State University, University College of Agriculture Co-operative Extension Services.

Volunteer/Staff/Client Relationships. Ontario Association of Volunteer Bureau/Centres, Toronto (Ontario).

Nous remercions le Secrétariat d'État pour sa contribution financière à la réalisation de la présente fiche technique.

Cette fiche a été rédigée à l'origine par **Jane Muegge** et **Nancy Ross**, Direction des organisations et des services ruraux, MAAARO.

| Haut de la page |

| Page d'accueil des Affaires rurales |

| Site principal | Commentaires | Recherche | Plan du site | English |
| Page d'accueil | Nouveautés | Calendrier | Produits | Communiqués |

Ontario
Ce site est mis à jour par le gouvernement de l'Ontario, Canada.

Les renseignements de ce site sont fournis à titre de service au public. On ne peut garantir que l'information est à jour ou exacte. Les lecteurs devront vérifier l'information avant de s'en servir.

Vos commentaires et questions techniques à: rural@omafra.gov.on.ca
©Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2001
Dernières modifications : 31 janvier 2001